



สรุปผลการประเมินความพึงพอใจและความเชื่อมั่น
ของผู้รับบริการของหน่วยงาน
ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565

ศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่ 11
กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ กระทรวงสาธารณสุข



คำนำ

รายงานสรุปผลการประเมินความพึงพอใจและความเชื่อมั่นของผู้รับบริการของหน่วยงาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ได้จัดทำขึ้นเพื่อสำรวจความพึงพอใจและความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholder) โดยกลุ่มเป้าหมายของการประเมินในครั้งนี้คือ ผู้รับบริการของศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่ 11 ตามภารกิจงานของกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ ที่ถ่ายทอดมายังหน่วยงาน กล่าวคือ ภารกิจด้านการคุ้มครองผู้บริโภคด้านบริการสุขภาพ ภารกิจด้านมาตรฐานระบบบริการสุขภาพ และภารกิจด้านการมีส่วนร่วมภาคประชาชน รวมทั้งภารกิจด้านการสนับสนุนต่าง ๆ ซึ่งประกอบด้วยสาระสำคัญ คือ สรุปผลการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการต่อการให้บริการของศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่ 11 โดยข้อมูลที่ได้จากการประเมินความพึงพอใจในครั้งนี้จะเป็นแนวทางในการบริหารจัดการและพัฒนาการดำเนินงานของศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่ 11 เพื่อให้มีประสิทธิภาพและเหมาะสมต่อไป

ศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่ 11 หวังเป็นอย่างยิ่งว่า รายงานการสรุปผลการประเมินความพึงพอใจและความเชื่อมั่นของผู้รับบริการของหน่วยงาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 ฉบับนี้ จะเป็นประโยชน์ต่อการบริหารจัดการในด้านการให้บริการ ของศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่ 11 ในครั้งต่อไป อันจะทำให้บรรลุผลสำเร็จตามเป้าหมายต่อการพัฒนาของกรมสนับสนุนบริการสุขภาพต่อไป

ศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่ 11

สิงหาคม 2565

สารบัญ

	หน้า
บทสรุปผู้บริหาร	1
ความพึงพอใจและความเชื่อมั่นของผู้รับบริการของหน่วยงานประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565	2
ภาคผนวก	13

บทสรุปผู้บริหาร

การประเมินความพึงพอใจและความเชื่อมั่นของผู้รับบริการของหน่วยงาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจและความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholder) โดยกลุ่มเป้าหมายของการประเมินในครั้งนี้คือ ผู้รับบริการของศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่ 11 ตามภารกิจงานของกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ ที่ถ่ายทอดมายังหน่วยงาน กล่าวคือ ภารกิจด้านการคุ้มครองผู้บริโภค ด้านบริการสุขภาพ ภารกิจด้านมาตรฐานระบบบริการสุขภาพ และภารกิจด้านการมีส่วนร่วมภาคประชาชน รวมทั้งภารกิจด้านการสนับสนุนต่าง ๆ จะเป็นแนวทางในการบริหารจัดการและพัฒนาการดำเนินงานของศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่ 11 เพื่อให้มีประสิทธิภาพและเหมาะสมต่อไป ซึ่ง การประเมินจำแนกกลุ่มผู้รับบริการตามกระบวนการหลัก แบ่งเป็น 5 ตอน ดังนี้ ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม ตอนที่ 2 ข้อมูลทั่วไปของท่านที่ติดต่อใช้บริการตามกระบวนการหลัก ตอนที่ 3 ความพึงพอใจต่อการให้บริการ ตอนที่ 4 ความเชื่อมั่นต่อการให้บริการ ตอนที่ 5 ความคิดเห็น คำชมเชย หรือข้อเสนอแนะ ต่อการให้บริการ

จากการดำเนินการสำรวจ พบว่าผู้ตอบแบบสอบถามมีความพึงพอใจและความเชื่อมั่นของผู้รับบริการจากหน่วยงานที่ได้รับบริการตามภารกิจ กระบวนการ บริการ ด้านการคุ้มครองผู้บริโภค ด้านมาตรฐานระบบบริการสุขภาพ และด้านการมีส่วนร่วมภาคประชาชน ในเขตสุขภาพที่ 11 โดยมีผลประเมินความพึงพอใจและความเชื่อมั่นของผู้รับบริการของหน่วยงาน ค่าเฉลี่ย 4.21 หรือคิดเป็นร้อยละ 84.19 มีความพึงพอใจของผู้รับบริการในภาพรวมทุกด้านมีค่าเฉลี่ย 4.22 หรือคิดเป็นร้อยละ 84.53 อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก และมีความเชื่อมั่นของผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ย 4.19 หรือคิดเป็นร้อยละ 83.85 อยู่ในระดับความเชื่อมั่นมาก

ความพึงพอใจและความเชื่อมั่นของผู้รับบริการของหน่วยงาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ.2565

ศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่ 11 กรมสนับสนุนบริการสุขภาพ กระทรวงสาธารณสุข

การประเมินความพึงพอใจและความเชื่อมั่นของผู้รับบริการของหน่วยงาน ประจำปีงบประมาณ พ.ศ. 2565 มีวัตถุประสงค์เพื่อสำรวจความพึงพอใจและความต้องการของผู้มีส่วนได้ส่วนเสีย (Stakeholder) โดยกลุ่มเป้าหมายของการประเมินในครั้งนี้คือ ผู้รับบริการของศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่ 11 ตามภารกิจงานของกรมสนับสนุนบริการสุขภาพ ที่ถ่ายทอดมายังหน่วยงาน กล่าวคือ ภารกิจด้านการคุ้มครองผู้บริโภค ด้านบริการสุขภาพ ภารกิจด้านมาตรฐานระบบบริการสุขภาพ และภารกิจด้านการมีส่วนร่วมภาคประชาชน รวมทั้งภารกิจด้านการสนับสนุนต่าง ๆ จะเป็นแนวทางในการบริหารจัดการและพัฒนาการดำเนินงานของศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่ 11 เพื่อให้มีประสิทธิภาพและเหมาะสมต่อไป ซึ่ง การประเมินจำแนกกลุ่มผู้รับบริการตามกระบวนการหลัก แบ่งเป็น 5 ตอน ดังนี้

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

ตอนที่ 2 ข้อมูลทั่วไปของท่านที่ติดต่อใช้บริการตามกระบวนการหลัก

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจต่อการให้บริการ

ตอนที่ 4 ความเชื่อมั่นต่อการให้บริการ

ตอนที่ 5 ความคิดเห็น คำชมเชย หรือข้อเสนอแนะ ต่อการให้บริการ ซึ่งจากการดำเนินการสำรวจ สามารถสรุปความพึงพอใจและความเชื่อมั่นของผู้รับบริการของหน่วยงาน ได้ดังนี้

ตารางที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

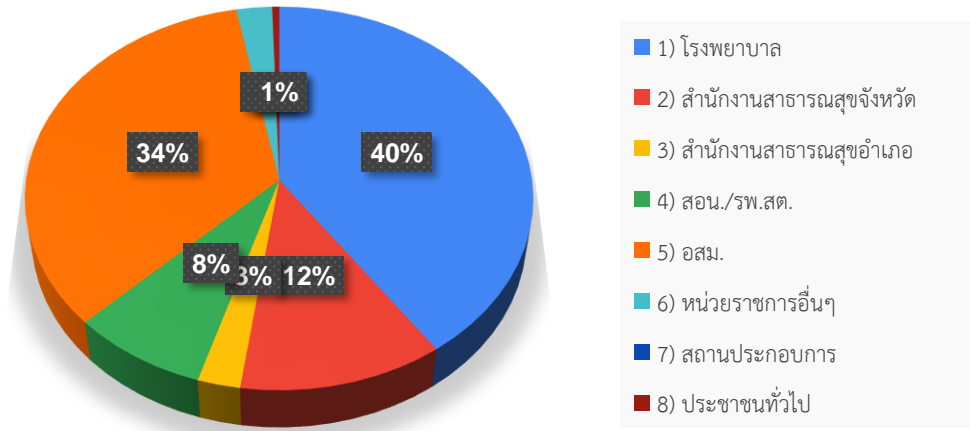
ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน	ร้อยละ
1.1 หน่วยงานผู้ตอบ	201	100
1) โรงพยาบาล	81	40.30
2) สำนักงานสาธารณสุขจังหวัด	24	11.94
3) สำนักงานสาธารณสุขอำเภอ	5	2.49
4) สอน./รพ.สต.	16	7.96
5) อสม.	69	34.33
6) หน่วยราชการอื่นๆ	5	2.49
7) สถานประกอบการ	0	0.00
8) ประชาชนทั่วไป	1	0.50
1.2 เพศ	201	100
ชาย	43	21.39
หญิง	158	78.61

ข้อมูลทั่วไปเกี่ยวกับผู้ตอบแบบสอบถาม	จำนวน	ร้อยละ
1.3 อายุ	201	100
1) ต่ำกว่า 30 ปี	19	9.45
2) 30 – 39 ปี	37	18.41
3) 40 – 49 ปี	58	28.86
4) 50 – 59 ปี	80	39.80
5) 60 ปีขึ้นไป	7	3.48
1.4 สถานภาพผู้รับบริการ	201	100
1) ข้าราชการ	98	48.76
2) พนักงานราชการ	11	5.47
3) ลูกจ้างประจำ	0	0.00
4) ลูกจ้างชั่วคราว	6	2.99
5) ผู้ประกอบกิจการ	3	1.49
6) อสม.	72	35.82
7) ประชาชนทั่วไป	2	1.00
8) อื่นๆ	9	4.48

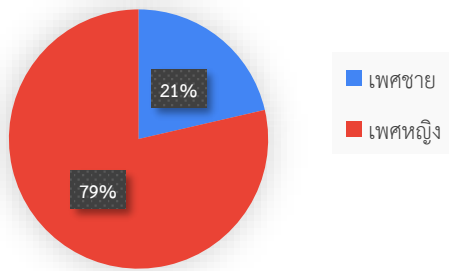
จากตารางที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถามความพึงพอใจของผู้รับบริการ ส่วนใหญ่ พบว่าหน่วยงานผู้ตอบจากหน่วยงานโรงพยาบาล คิดเป็นร้อยละ 40.30 รองลงมาเป็นอาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน (อสม.) คิดเป็นร้อยละ 34.33 หน่วยงานสำนักงานสาธารณสุขจังหวัด คิดเป็นร้อยละ 11.94 สอน./รพ.สต. คิดเป็นร้อยละ 7.96 หน่วยราชการอื่น ๆ คิดเป็นร้อยละ 2.49 ประชาชนทั่วไป คิดเป็นร้อยละ 0.50 ตามลำดับ ส่วนหน่วยงานสถานประกอบการไม่มีผู้ตอบแบบสอบถาม ผู้ตอบแบบสอบถามเป็นเพศหญิง มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 78.61 และเพศชาย คิดเป็นร้อยละ 21.39 มีอายุระหว่าง 50 – 59 ปี มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 39.80 รองลงมาอายุระหว่าง 40 – 49 ปี คิดเป็นร้อยละ 28.86 อายุระหว่าง 30 - 39 ปี คิดเป็นร้อยละ 18.41 อายุต่ำกว่า 30 ปี คิดเป็นร้อยละ 9.45 และผู้ตอบแบบสอบถามอายุ 60 ปีขึ้นไป น้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 3.48 ส่วนสถานภาพผู้รับบริการ ที่ตอบแบบสอบถามเป็นข้าราชการ คิดเป็นร้อยละ 48.76 รองลงมาเจ้าหน้าที่อาสาสมัครสาธารณสุขประจำหมู่บ้าน (อสม.) มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 35.82 พนักงานราชการ คิดเป็นร้อยละ 5.47 ผู้รับบริการอื่น ๆ คิดเป็นร้อยละ 4.48 ลูกจ้างชั่วคราว คิดเป็นร้อยละ 2.99 ผู้ประกอบการและประชาชนทั่วไป คิดเป็นร้อยละ 2.49 ส่วนสถานภาพผู้รับบริการที่เป็นลูกจ้างประจำไม่มีผู้ตอบแบบสอบถาม

รูปที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

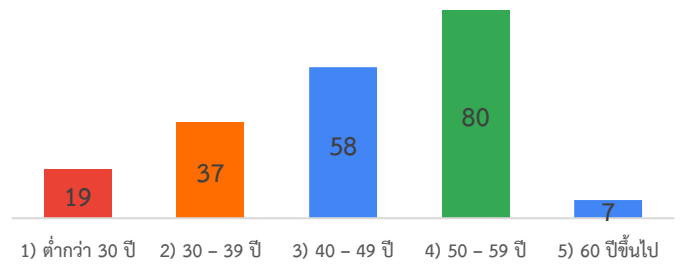
หน่วยงานผู้ตอบ



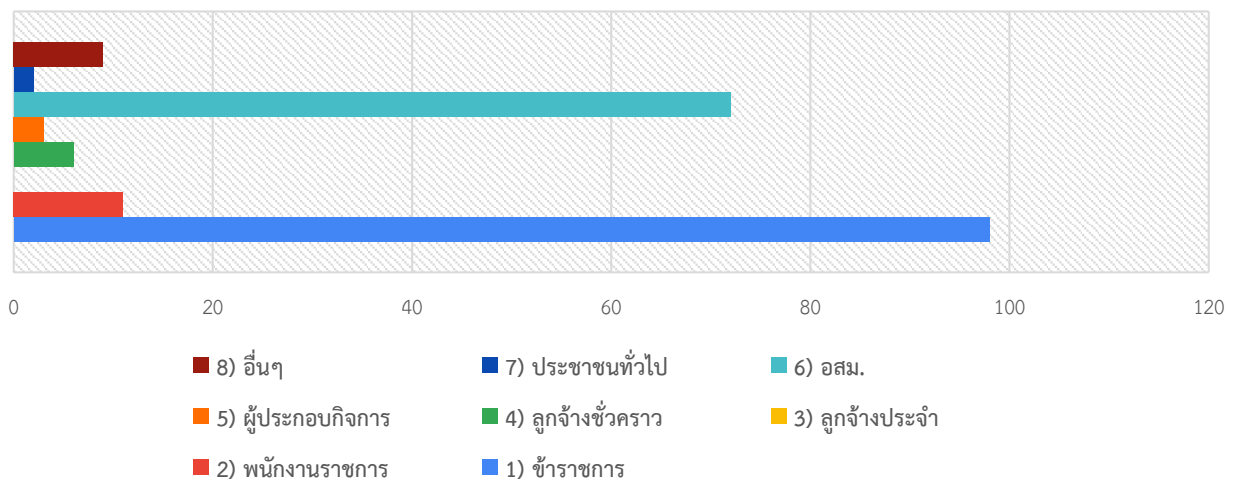
เพศ



อายุ



สถานภาพผู้รับบริการ



ตารางที่ 2 ข้อมูลของท่านที่ติดต่อใช้บริการตามกระบวนการหลัก

ผู้ตอบแบบสอบถามได้รับบริการตามกระบวนการหลัก	จำนวน	ร้อยละ
2.1 กลุ่มมาตรฐานวิศวกรรมการแพทย์	136	100
1) ทดสอบ สอบเทียบเครื่องมือแพทย์	72	52.94
2) ห้องปฏิบัติการทดสอบเครื่องมือวัดทางการแพทย์	15	11.03
3) ส่งเสริมการบริหารจัดการศูนย์เครื่องมือแพทย์ในโรงพยาบาล	42	30.88
4) อื่น ๆ	7	5.15
2.2 ด้านมาตรฐานอาคารและสภาพแวดล้อม	131	100
1) งานตรวจสอบวิศวกรรมความปลอดภัยและสิ่งแวดล้อม	112	85.50
2) งานสำรวจ ออกแบบและประมาณราคา ด้านวิศวกรรม การแพทย์	16	12.21
3) อื่น ๆ	3	2.29
2.3 ด้านวิชาการและมาตรฐานระบบบริการสุขภาพ	148	100
1) งานประเมินมาตรฐานระบบบริการสุขภาพ	88	59.46
2) การให้คำปรึกษา, กรรมการกำหนดคุณลักษณะ/พิจารณาผล/ กรรมการตรวจรับ ด้านวิศวกรรมการแพทย์	24	16.22
3) ศึกษา วิเคราะห์ วิจัย พัฒนา ประเมิน และถ่ายทอดองค์ความรู้ มาตรฐานเทคโนโลยี และนวัตกรรม	34	22.97
4) อื่น ๆ	2	1.35
2.4 ด้านสุขภาพภาคประชาชนและพัฒนาพฤติกรรมสุขภาพ	154	100
1) การพัฒนาศักยภาพภาคีเครือข่าย	59	38.31
2) การพัฒนาแกนนำด้านความรู้สุขภาพ	29	18.83
3) งานคัดเลือกอสม.	5	3.25
4) งานอบรม อสม. หมอประจำบ้าน	46	29.87
5) นิเทศงาน	11	7.14
6) อื่น ๆ	4	2.60
2.5 ด้านคุ้มครองผู้บริโภคด้านบริการสุขภาพ	121	100
1) การขออนุญาตเปิดกิจการสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ	43	35.54
2) การขออนุญาตประกอบกิจการสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ ประเภทการดูแลผู้สูงอายุหรือผู้มีภาวะพึ่งพิง	33	27.27
3) ร้องเรียน/ให้ข้อเสนอแนะด้านการคุ้มครองผู้บริโภคด้านระบบ บริการสุขภาพ	41	33.88
4) อื่น ๆ	4	3.31
2.6 ด้านบริหารงานทั่วไปและแผนงาน	134	100
1) งานติดต่อประสานงานเจ้าหน้าที่ศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพ	116	86.57
2) งานให้บริการ อาคารสถานที่ ห้องประชุม	18	13.43
3) อื่น ๆ	0	0.00

ผู้ตอบแบบสอบถามได้รับการบริการตามกระบวนการหลัก	จำนวน	ร้อยละ
2.7 ท่านติดต่อประสานงานผ่านช่องทางใด	201	100
1) ประสานงานทางโทรศัพท์ของหน่วยงาน	39	19.40
2) ประสานงานโดยตรงกับเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ	56	27.86
3) หนังสือราชการ/ไปรษณีย์	30	14.93
4) ระบบออนไลน์ (Website, Facebook, Line, E-Mail)	60	29.85
5) ศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ (One Stop Service)	0	0.00
6) สื่อประชาสัมพันธ์	16	7.96
7) อื่น ๆ	0	0.00

จากตารางที่ 2 ข้อมูลของท่านที่ติดต่อใช้บริการตามกระบวนการหลัก จำแนกกลุ่มผู้รับบริการตามกระบวนการหลัก 6 ด้าน ดังนี้

1) ด้านมาตรฐานวิศวกรรมการแพทย์ มีผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 136 คน ได้รับการจากกิจกรรม ทดสอบ สอบเทียบเครื่องมือแพทย์ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 52.94 รองลงมาเป็นสิ่งเสริมการบริหารจัดการศูนย์เครื่องมือแพทย์ในโรงพยาบาล คิดเป็นร้อยละ 30.88, ห้องปฏิบัติการทดสอบเครื่องมือวัดทางการแพทย์ คิดเป็นร้อยละ 11.03 และได้รับการอื่น ๆ คิดเป็นร้อยละ 5.15

2) ด้านมาตรฐานอาคารและสภาพแวดล้อม มีผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 131 คน ได้รับการจากกิจกรรมงานตรวจสอบวิศวกรรมความปลอดภัยและสิ่งแวดล้อม มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 85.50 รองลงมาเป็นงานสำรวจ ออกแบบและประมาณราคา ด้านวิศวกรรมการแพทย์ คิดเป็นร้อยละ 12.21 และได้รับการอื่น ๆ คิดเป็นร้อยละ 2.29

3) ด้านวิชาการและมาตรฐานระบบบริการสุขภาพ มีผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 148 คน ได้รับการจากกิจกรรมงานประเมินมาตรฐานระบบบริการสุขภาพ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 59.46 รองลงมาเป็นกิจกรรมศึกษา วิเคราะห์ วิจัย พัฒนา ประเมิน และถ่ายทอดองค์ความรู้ มาตรฐานเทคโนโลยี และนวัตกรรม คิดเป็นร้อยละ 22.97, การให้คำปรึกษา, กรรมการกำหนดคุณลักษณะ/พิจารณาผล/กรรมการตรวจ คิดเป็นร้อยละ 16.22 และได้รับการอื่น ๆ คิดเป็นร้อยละ 1.35

4) ด้านสุขภาพภาคประชาชนและพัฒนาพฤติกรรมสุขภาพ มีผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 154 คน ได้รับการจากกิจกรรมการพัฒนาศักยภาพภาคีเครือข่าย มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 38.31, รองลงกิจกรรมงานอบรม อสม. หมอประจำบ้าน คิดเป็นร้อยละ 29.87, กิจกรรมการพัฒนาแกนนำด้านความรู้สุขภาพ คิดเป็นร้อยละ 18.83, กิจกรรมนิเทศงาน คิดเป็นร้อยละ 7.14, กิจกรรมงานคัดเลือกอสม. คิดเป็นร้อยละ 3.25 และได้รับการอื่น ๆ คิดเป็นร้อยละ 2.60

5) ด้านคุ้มครองผู้บริโภคด้านบริการสุขภาพ มีผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 121 คน ได้รับการจากกิจกรรมการขออนุญาตเปิดกิจการสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 35.54, รองลงมา กิจกรรมร้องเรียน/ให้ข้อเสนอแนะด้านการคุ้มครองผู้บริโภคด้านระบบบริการสุขภาพ คิดเป็นร้อยละ 33.88, กิจกรรมการขออนุญาตประกอบกิจการสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ ประเภทการดูแลผู้สูงอายุหรือผู้มีภาวะพึ่งพิงและ คิดเป็นร้อยละ 27.27 และได้รับการอื่น ๆ คิดเป็นร้อยละ 3.31

6) ด้านบริหารงานทั่วไปและแผนงาน มีผู้ตอบแบบสอบถามจำนวน 134 คน ได้รับการจากกิจกรรมงานติดต่อประสานงานเจ้าหน้าที่ศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพ มากที่สุด คิดเป็นร้อยละ 86.57 รองลงมางานให้บริการ อาคารสถานที่ ห้องประชุม คิดเป็นร้อยละ 13.43

และการติดต่อประสานงานการรับบริการเพื่อความรวดเร็ว ผู้รับบริการจะประสานงานผ่านระบบออนไลน์ (Website, Facebook, Line, e- Mail) เป็นลำดับแรก คิดเป็นร้อยละ 29.85 รองลงมาประสานงานโดยตรงกับเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ คิดเป็นร้อยละ 27.86, ประสานงานทางโทรศัพท์ของหน่วยงาน คิดเป็นร้อยละ 19.40, ประสานงานผ่านหนังสือราชการ/ไปรษณีย์ คิดเป็นร้อยละ 14.93, ประสานงานสื่อประชาสัมพันธ์ น้อยที่สุด คิดเป็นร้อยละ 7.96 ส่วนช่องทางศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) และช่องทางอื่น ๆ ไม่มีผู้ตอบ

การวิเคราะห์ข้อมูลและการแปลความหมายของการประมาณค่าหรือความพึงพอใจและความเชื่อมั่นของผู้รับบริการ 5 ระดับ ใช้ในการวิเคราะห์ในตารางที่ 3 และตารางที่ 4

1. การวิเคราะห์ข้อมูลการประมาณค่าหรือระดับความคิดเห็น ต้องหาค่าเฉลี่ย (\bar{x})

$$\bar{x} = \frac{\sum x}{N}$$

2. การแปลความหมายของข้อมูลการประมาณค่า 5 ระดับ ได้กำหนดเกณฑ์การพิจารณาขอบเขตของคะแนนเพื่อใช้ในการแปลความหมายของค่าเฉลี่ย ดังนี้

- บุญชม และบุญส่ง, 2535 : 22 - 28 = ช่วงกว้างหัวท้าย 0.50-0.51 และระหว่างกลาง 1.0
- ค่าเฉลี่ย 4.51 – 5.00 หมายถึง ระดับความพึงพอใจมากที่สุด/ความเชื่อมั่นมากที่สุด
- ค่าเฉลี่ย 3.51 – 4.50 หมายถึง ระดับความพึงพอใจมาก/ความเชื่อมั่นมาก
- ค่าเฉลี่ย 2.51 – 3.50 หมายถึง ระดับความพึงพอใจปานกลาง/ความเชื่อมั่นปานกลาง
- ค่าเฉลี่ย 1.51 – 2.50 หมายถึง ระดับความพึงพอใจน้อย/ความเชื่อมั่นน้อย
- ค่าเฉลี่ย 1.00 – 1.50 หมายถึง ระดับความพึงพอใจน้อยที่สุด /ความเชื่อมั่นน้อยที่สุด

ตารางที่ 3 แสดงข้อมูลการแปรผลระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ

ความพึงพอใจต่อการให้บริการ	ข้อมูลการแปรผลระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ			
	จำนวนผู้ตอบ	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
3.1 ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ		81.57	4.08	มาก
3.1.1 มีการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการรับบริการชัดเจน	201	81.19	4.06	มาก
3.1.2 ขั้นตอนการให้บริการคล่องตัว ไม่ยุ่งยาก	201	79.70	3.99	มาก
3.1.3 มีความสะดวกรวดเร็ว ตามกำหนดเวลา ในคู่มือสำหรับประชาชน/คู่มือการดำเนินงาน	201	82.29	4.11	มาก
3.1.4 ให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง	201	83.08	4.15	มาก

ความพึงพอใจต่อการให้บริการ	ข้อมูลการแปรผลระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ			
	จำนวนผู้ตอบ	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ระดับความพึงพอใจ
3.2 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ		85.41	4.27	มาก
3.2.1 ให้บริการด้วยความสุภาพ อธิบายชี้แจงให้เกียรติ	198	86.16	4.31	มาก
3.2.2 แต่งกายเหมาะสม มีบุคลิกและลักษณะท่าทางที่สุภาพ	197	85.08	4.25	มาก
3.2.3 มีความใส่ใจ เอาใจใส่ดูแล กระตือรือร้น ห่วงใย และพร้อมที่จะให้บริการ	197	85.28	4.26	มาก
3.2.4 มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ (ตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น ให้คำแนะนำและช่วยแก้ปัญหาได้เหมาะสม)	199	85.13	4.26	มาก
3.3 ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก		86.62	4.33	มาก
3.3.1 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก (ห้องน้ำ ที่จอดรถ โรงอาหาร ที่นั่ง)	186	83.87	4.19	มาก
3.3.2 ป้ายข้อความบอกจุดบริการป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย	187	88.56	4.43	มาก
3.3.3 ความสะอาดของสถานที่	186	86.13	4.31	มาก
3.3.4 ได้รับบริการทุกประเภท ณ จุดเดียว	185	86.70	4.34	มาก
3.3.5 การใช้บริการผ่านระบบออนไลน์	186	87.85	4.39	มาก
ข้อมูลการแปรผลระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ ในภาพรวมทุกด้าน		84.53	4.22	มาก

จากตารางที่ 3 แสดงข้อมูลการแปรผลระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการ จากหน่วยงานที่ได้รับบริการตามภารกิจ กระบวนการ บริการ ด้านการคุ้มครองผู้บริโภค ด้านมาตรฐานระบบบริการสุขภาพ และด้านการมีส่วนร่วมภาคประชาชน ในเขตสุขภาพที่ 11 ในภาพรวมทุกด้านอยู่ในระดับ มีความพึงพอใจมาก ค่าเฉลี่ย 4.01 คิดเป็นร้อยละ 80.18

หากพิจารณาเป็นรายด้าน พบว่ามีความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ สูงสุดที่ค่าเฉลี่ย 4.20 หรือคิดเป็นร้อยละ 84.03, รองลงมาด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการค่าเฉลี่ย 4.08 คิดเป็นร้อยละ 81.57 และด้านสิ่งอำนวยความสะดวก ค่าเฉลี่ย 3.80 คิดเป็นร้อยละ 76 เรียงลำดับดังนี้

1) ความพึงพอใจด้านกระบวนการขั้นตอนการให้บริการอยู่ในระดับความพึงพอใจมาก ค่าเฉลี่ย 4.08 คิดเป็นร้อยละ 81.57 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน – หลัง สูงสุดค่าเฉลี่ย 4.15 หรือคิดเป็นร้อยละ 83.08 รองลงมาคือความสะดวกรวดเร็ว ตามกำหนดเวลาในคู่มือ

สำหรับประชาชน/คู่มือการดำเนินงาน ค่าเฉลี่ย 4.11 หรือคิดเป็นร้อยละ 82.29, มีการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำขั้นตอนการรับบริการชัดเจน ค่าเฉลี่ย 4.06 หรือคิดเป็นร้อยละ 81.19 และขั้นตอนการให้บริการคล่องตัว ไม่ยุ่งยาก ค่าเฉลี่ย 3.99 หรือคิดเป็นร้อยละ 79.70

2) ความพึงพอใจด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก เฉลี่ย 4.27 หรือคิดเป็นร้อยละ 85.41 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าให้บริการด้วยความสุภาพ อธิบายให้เกียรติ สูงสุดเฉลี่ย 4.31 หรือคิดเป็นร้อยละ 86.16, รองลงมาคือมีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ (ตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น ให้คำแนะนำและช่วยแก้ปัญหาได้เหมาะสม) ค่าเฉลี่ย 4.26 หรือคิดเป็นร้อยละ 85.13, มีความใส่ใจ เอาใจใส่ดูแลกระตือรือร้น ห่วงใย และพร้อมที่จะให้บริการ ค่าเฉลี่ย 4.26 หรือคิดเป็นร้อยละ 85.28, แต่งกายเหมาะสม มีบุคลิกและลักษณะท่าทางที่สุภาพ ค่าเฉลี่ย 4.25 หรือคิดเป็นร้อยละ 85.08

3) ความพึงใจด้านสิ่งอำนวยความสะดวก อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก ค่าเฉลี่ย 4.33 หรือคิดเป็นร้อยละ 86.62 เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าป้ายข้อความบอกจุดบริการป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย ค่าเฉลี่ย 4.43 หรือคิดเป็นร้อยละ 88.56, การใช้บริการผ่านระบบออนไลน์ ค่าเฉลี่ย 4.39 หรือคิดเป็นร้อยละ 87.85, ได้รับบริการทุกประเภท ณ จุดเดียว ค่าเฉลี่ย 4.34 หรือคิดเป็นร้อยละ 86.70, ความสะอาดของสถานที่ สูงสุดค่าเฉลี่ย 4.31 หรือคิดเป็นร้อยละ 86.13 และความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก (ห้องน้ำ ที่จอดรถ โรงอาหาร ที่นั่ง) ค่าเฉลี่ย 4.19 หรือคิดเป็นร้อยละ 83.87

ตารางที่ 4 ความเชื่อมั่นต่อการให้บริการ

ความเชื่อมั่นต่อการให้บริการ	ข้อมูลการแปรผลระดับความเชื่อมั่นของผู้รับบริการ			
	จำนวนผู้ตอบ	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ระดับความเชื่อมั่น
4.1 ความเชื่อมั่นต่อการให้บริการ		84.14	4.21	มาก
4.1.1 ได้รับบริการที่เสมอภาค	201	83.38	4.17	มาก
4.1.2 เจ้าหน้าที่ไม่รับสินบน	201	86.47	4.32	มาก
4.1.3 ได้รับบริการตามที่ต้องการ	201	83.68	4.18	มาก
4.1.4 ได้รับบริการเสร็จตามเวลาที่กำหนด (ตามคู่มือสำหรับประชาชน/คู่มือการดำเนินงาน)	201	83.38	4.17	มาก
4.1.5 การให้บริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ ใช้งานง่าย ปลอดภัย และได้รับการบริการตามที่ต้องการ	201	83.78	4.19	มาก
4.2 ท่านมีความพึงพอใจและความเชื่อมั่นในภาพรวมต่อการให้บริการของหน่วยงาน		84.14	4.12	มาก
4.2.1 ท่านมีความพึงพอใจ และความเชื่อมั่นในภาพรวมต่อการให้บริการของหน่วยงาน	201	84.14	4.12	มาก
ข้อมูลการแปรผลระดับความเชื่อมั่นของผู้รับบริการในภาพรวม		83.85	4.19	มาก

จากตารางที่ 4 แสดงข้อมูลการแปรผลระดับความเชื่อมั่นของผู้รับบริการ จากหน่วยงานที่ได้รับบริการ ตามภารกิจ กระบวนการ บริการ ด้านการคุ้มครองผู้บริโภค ด้านมาตรฐานระบบบริการสุขภาพ และด้านการมีส่วนร่วมภาคประชาชน ในเขตสุขภาพที่ 11 ในภาพรวมอยู่ในระดับ มีความเชื่อมั่นมาก

หากพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่ามีความเชื่อมั่นด้านการให้บริการ สูงสุดที่ค่าเฉลี่ย 4.21 หรือคิดเป็นร้อยละ 84.14 รองลงมาคือมีความพึงพอใจและความเชื่อมั่นในภาพรวมต่อการให้บริการของหน่วยงาน ค่าเฉลี่ย 4.12 หรือคิดเป็นร้อยละ 84.14 โดยมีรายละเอียดดังนี้

1) มีความเชื่อมั่นต่อการให้บริการ อยู่ในระดับความเชื่อมั่นมาก เมื่อพิจารณาเป็นรายข้อ พบว่าเชื่อมั่นว่าเจ้าหน้าที่ไม่รับสินบน สูงสุดค่าเฉลี่ย 4.32 คิดเป็นร้อยละ 86.47, รองลงมาคือการให้บริการผ่านระบบอิเล็กทรอนิกส์ ใช้งานง่าย ปลอดภัย และได้รับการบริการตามที่ต้องการ ค่าเฉลี่ย 4.19 หรือคิดเป็นร้อยละ 83.78, ได้รับการบริการตามที่ต้องการ ค่าเฉลี่ย 4.18 หรือคิดเป็นร้อยละ 86.68, ได้รับการที่เสมอภาค ค่าเฉลี่ย 4.17 หรือคิดเป็นร้อยละ 83.38 และได้รับการเสร็จตามเวลาที่กำหนด (ตามคู่มือสำหรับประชาชน/คู่มือการดำเนินงาน) ค่าเฉลี่ย 4.17 หรือคิดเป็นร้อยละ 83.38

2) ความพึงพอใจและความเชื่อมั่นในภาพรวมต่อการให้บริการของหน่วยงาน อยู่ในระดับความพึงใจและเชื่อมั่นมาก ค่าเฉลี่ย 4.12 หรือคิดเป็นร้อยละ 84.14

ตอนที่ 5 ความคิดเห็น คำชมเชย หรือข้อเสนอแนะ ต่อการให้บริการ

ผู้รับบริการได้เสนอความคิดเห็น คำชมเชย หรือข้อเสนอแนะ ต่อการให้บริการ ดังนี้

1. การบริการประทับใจมาก เจ้าหน้าที่พูดเข้าใจง่าย
2. การประสานงานนอกจากจะดำเนินการตามระบบหนังสือราชการแล้ว ควรมีการโทรประสานกับผู้ประสานระดับโรงพยาบาล ทางโทรศัพท์ล่วงหน้าอย่างน้อย 1 สัปดาห์
3. ขอบคุณที่ให้ความรู้และสิ่งดี ๆ ขอให้มีแบบนี้ต่อไปค่ะ
4. ขอให้กำลังใจในการพัฒนาต่อไป
5. เจ้าหน้าที่ที่ทำหน้าที่ดีที่สุดแล้ว โดยรวมคืออยู่ในเกณฑ์ดี
6. เจ้าหน้าที่ทุกคนเป็นมิตร และมีความกระตือรือร้นในการช่วยเหลือเวลาทางโรงพยาบาลมี ปัญหาเกี่ยวกับการประเมิน
7. เจ้าหน้าที่ที่มีความกระตือรือร้นที่จะให้บริการตามความเหมาะสมที่ร้องขอ ทั้งในและนอกเวลา ราชการ โดยไม่ได้เห็นต่อคำตอบแทน
8. ได้ความรู้เป็นแนวทางการทำงาน การอบรมได้ความรู้มาก สามารถนำความรู้ไปปฏิบัติได้จริง
9. ปฏิบัติได้ดีไม่มีความบกพร่อง
10. ปีนี้อยากให้มาตรวจเยี่ยมที่รพ.ค่ายวชิราวุธ อย่างจริงจังเนื่องจากไม่ได้ตรวจมา หลายปีแล้ว ขอบคุณค่ะ
11. มีความสะดวกรวดเร็วในการประสานงานค่ะ
12. มีระบบการลงบันทึกข้อมูลที่ทันสมัย แต่การใช้งานควรมีคู่มือที่ชัดเจนกว่าที่เป็นอยู่ และ สื่อสารการนำเสนอหลักฐานต่าง ๆ ให้ชัดเจน
13. รายงานผลการสอบเทียบ ควรกำหนดส่ง เช่น ภายใน 30 วัน เป็นต้น
14. อยากได้รับคำชี้แจงที่ดีกว่านี้

แนวทางการพัฒนา

จากการดำเนินงานแนวทางในการพัฒนาในรอบ 5 เดือนที่ผ่านมา ศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่ 11 ได้ดำเนินการสำรวจความพึงพอใจผู้มีส่วนได้เสียอย่างต่อเนื่อง ได้นำความคิดเห็น คำชมเชย หรือข้อเสนอแนะ ต่อการให้บริการมาพัฒนาต่อการดำเนินงาน 6 เดือนหลัง จึงทำให้ผลประเมินความพึงพอใจและความเชื่อมั่นของผู้รับบริการของหน่วยงานเพิ่มขึ้นจากรอบ 5 เดือนที่ผ่านมา โดยมีรายละเอียดตามตาราง

ตาราง สรุปผลการสำรวจความพึงพอใจและความเชื่อมั่นของผู้รับบริการของหน่วยงาน รอบ 11 เดือน

ลำดับ	ความพึงพอใจ/ความเชื่อมั่น	รอบ 5 เดือน		รอบ 11 เดือน	
		ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย	ร้อยละ	ค่าเฉลี่ย
3. ระดับความพึงพอใจของผู้รับบริการในภาพรวมทุกด้าน					
3.1	ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ	80.79	4.05	81.57	4.08
3.2	ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ	84.46	4.24	85.41	4.27
3.3	ด้านสิ่งอำนวยความสะดวก	81.61	4.09	86.62	4.33
4. ระดับความเชื่อมั่นของผู้รับบริการในภาพรวม					
4.1	ความเชื่อมั่นต่อการให้บริการ	83.00	4.16	84.14	4.21
4.2	ความพึงพอใจและความเชื่อมั่นในภาพรวมต่อการให้บริการของหน่วยงาน	81.71	4.12	84.14	4.12

สรุปผลการสอบถามความพึงพอใจและความเชื่อมั่นของผู้รับบริการ จากหน่วยงานที่ได้รับบริการตามภารกิจ กระบวนการ บริการ ด้านการคุ้มครองผู้บริโภค ด้านมาตรฐานระบบบริการสุขภาพ และด้านการมีส่วนร่วมภาคประชาชน ในเขตสุขภาพที่ 11 โดยมีผลประเมินความพึงพอใจและความเชื่อมั่นของผู้รับบริการของหน่วยงาน ค่าเฉลี่ย 4.21 หรือคิดเป็นร้อยละ 84.19 มีความพึงพอใจของผู้รับบริการในภาพรวมทุกด้านมีค่าเฉลี่ย 4.22 หรือคิดเป็นร้อยละ 84.53 อยู่ในระดับความพึงพอใจมาก และมีความเชื่อมั่นของผู้รับบริการมีค่าเฉลี่ย 4.19 หรือคิดเป็นร้อยละ 83.85 อยู่ในระดับความเชื่อมั่นมาก

ภาคผนวก

แบบสอบถามความพึงพอใจผู้รับบริการ ศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพที่ 11

วัตถุประสงค์ : เพื่อสอบถามความพึงพอใจ และความเชื่อมั่นของผู้รับบริการที่มีต่อบริการของหน่วยงาน เพื่อที่หน่วยงานจะได้นำผลการประเมินไปพัฒนาปรับปรุงการบริการให้มีคุณภาพมากขึ้น จำแนกกลุ่มผู้รับบริการตามกระบวนการหลัก แบ่งเป็น 5 ตอน ดังนี้

- ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม
 ตอนที่ 2 ข้อมูลทั่วไปของท่านที่ติดต่อใช้บริการตามกระบวนการหลัก
 ตอนที่ 3 ความพึงพอใจต่อการให้บริการ
 ตอนที่ 4 ความเชื่อมั่นต่อการให้บริการ
 ตอนที่ 5 ความคิดเห็น คำชมเชย หรือข้อเสนอแนะ ต่อการให้บริการ (ระบุ)

ตอนที่ 1 ข้อมูลทั่วไปของผู้ตอบแบบสอบถาม

คำชี้แจง โปรดตอบคำถามโดยการใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องสี่เหลี่ยมและระบุข้อความที่ตรงกับข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อ	สำหรับผู้ตอบแบบสอบถาม	สำหรับหน่วยงาน
1	1.1 หน่วยงานผู้ตอบ : <input type="checkbox"/> 1) โรงพยาบาล <input type="checkbox"/> 2) สำนักงานสาธารณสุขจังหวัด <input type="checkbox"/> 3) สำนักงานสาธารณสุขอำเภอ <input type="checkbox"/> 4) สอน./รพ.สต. <input type="checkbox"/> 5) อสม. <input type="checkbox"/> 6) หน่วยราชการอื่นๆ <input type="checkbox"/> 7) สถานประกอบการ <input type="checkbox"/> 8) ประชาชนทั่วไป	
2	1.2 เพศ : <input type="checkbox"/> 1) ชาย <input type="checkbox"/> 2) หญิง	
3	1.3 อายุ : <input type="checkbox"/> 1) ต่ำกว่า 30 ปี <input type="checkbox"/> 2) 30 - 39 ปี <input type="checkbox"/> 3) 40 - 49 ปี <input type="checkbox"/> 4) 50 - 59 ปี <input type="checkbox"/> 5) 60 ปีขึ้นไป	
4	1.4 สถานภาพผู้รับบริการ (ทำเครื่องหมายเพียงหนึ่งช่อง) : <input type="checkbox"/> 1) ข้าราชการ <input type="checkbox"/> 2) พนักงานราชการ <input type="checkbox"/> 3) ลูกจ้างประจำ <input type="checkbox"/> 4) ลูกจ้างชั่วคราว <input type="checkbox"/> 5) ผู้ประกอบกิจการ <input type="checkbox"/> 6) อสม. <input type="checkbox"/> 7) ประชาชนทั่วไป	

ตอนที่ 2 ข้อมูลทั่วไปของท่านที่ติดต่อใช้บริการตามกระบวนงานหลัก

คำชี้แจง โปรดตอบคำถามโดยการใส่เครื่องหมาย ✓ ลงในช่องสี่เหลี่ยมที่ตรงกับข้อมูลผู้ตอบแบบสอบถาม

ข้อ	สำหรับผู้ตอบแบบสอบถาม	สำหรับ หน่วยงาน
5	2.1 กลุ่มมาตรฐานวิศวกรรมการแพทย์ : <input type="checkbox"/> 1) ทดสอบ สอบเทียบเครื่องมือแพทย์ <input type="checkbox"/> 2) ห้องปฏิบัติการทดสอบเครื่องมือวัดทางการแพทย์ <input type="checkbox"/> 3) ส่งเสริมการบริหารจัดการศูนย์เครื่องมือแพทย์ในโรงพยาบาล <input type="checkbox"/> 4) อื่นๆ	
6	2.2 ด้านมาตรฐานอาคารและสภาพแวดล้อม : <input type="checkbox"/> 1) งานตรวจสอบวิศวกรรมความปลอดภัยและสิ่งแวดล้อม <input type="checkbox"/> 2) งานสำรวจ ออกแบบและประมาณราคา ด้านวิศวกรรมการแพทย์ <input type="checkbox"/> 3) อื่นๆ	
7	2.3 ด้านวิชาการและมาตรฐานระบบบริการสุขภาพ : <input type="checkbox"/> 1) งานประเมินมาตรฐานระบบบริการสุขภาพ <input type="checkbox"/> 2) การให้คำปรึกษา, กรรมการกำหนดคุณลักษณะ/พิจารณาผล/กรรมการตรวจรับ ด้านวิศวกรรมการแพทย์ <input type="checkbox"/> 3) ศึกษา วิเคราะห์ วิจัย พัฒนา ประเมิน และถ่ายทอดองค์ความรู้ มาตรฐาน เทคโนโลยี และนวัตกรรม <input type="checkbox"/> 4) อื่นๆ	
8	2.4 ด้านสุขภาพภาคประชาชนและพัฒนาพฤติกรรมสุขภาพ : <input type="checkbox"/> 1) การพัฒนาศักยภาพภาคีเครือข่าย <input type="checkbox"/> 2) การพัฒนาแกนนำด้านความรอบรู้สุขภาพ <input type="checkbox"/> 3) งานคัดเลือกอสม. <input type="checkbox"/> 4) งานอบรมอสม. หมอประจำบ้าน <input type="checkbox"/> 5) นิเทศงาน <input type="checkbox"/> 6) อื่นๆ	
9	2.5 ด้านคุ้มครองผู้บริโภคด้านบริการสุขภาพ : <input type="checkbox"/> 1) การขออนุญาตเปิดกิจการสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ <input type="checkbox"/> 2) การขออนุญาตประกอบกิจการสถานประกอบการเพื่อสุขภาพ ประเภทการดูแล ผู้สูงอายุหรือผู้มีภาวะพึ่งพิง <input type="checkbox"/> 3) ร้องเรียน/ให้ข้อเสนอแนะด้านการคุ้มครองผู้บริโภคด้านระบบบริการสุขภาพ <input type="checkbox"/> 4) อื่นๆ	

ข้อ	สำหรับผู้ตอบแบบสอบถาม	สำหรับ หน่วยงาน
10	2.6 ด้านบริหารงานทั่วไปและแผนงาน : <input type="checkbox"/> 1) งานติดต่อประสานงานเจ้าหน้าที่ศูนย์สนับสนุนบริการสุขภาพ <input type="checkbox"/> 2) งานให้บริการ อาคารสถานที่ ห้องประชุม <input type="checkbox"/> 3) อื่นๆ	
11	2.7 ท่านติดต่อประสานงานผ่านช่องทางใด (ทำเครื่องหมายเพียงหนึ่งช่อง) : <input type="checkbox"/> 1) ประสานงานทางโทรศัพท์ของหน่วยงาน <input type="checkbox"/> 2) ประสานงานโดยตรงกับเจ้าหน้าที่ผู้รับผิดชอบ <input type="checkbox"/> 3) หนังสือราชการ/ไปรษณีย์ <input type="checkbox"/> 4) ระบบออนไลน์ (Website ,Facebook,Line ,E Mail) <input type="checkbox"/> 5) ศูนย์บริการแบบเบ็ดเสร็จ (One Stop Service) <input type="checkbox"/> 6) สื่อประชาสัมพันธ์ <input type="checkbox"/> 7) อื่นๆ	

ตอนที่ 3 ความพึงพอใจต่อการให้บริการ (ทำเครื่องหมายแกลวงหนึ่งช่อง) ขอให้ท่านประเมินความพึงพอใจ โดยให้คะแนน 1 - 5 ที่ตรงกับความพึงพอใจของท่านเพียงระดับเดียว

คะแนน 1 หมายถึง พึงพอใจน้อยที่สุด

คะแนน 2 หมายถึง พึงพอใจน้อย

คะแนน 3 หมายถึง พึงพอใจปานกลาง

คะแนน 4 หมายถึง พึงพอใจมาก

คะแนน 5 หมายถึง พึงพอใจมากที่สุด

****หมายเหตุ**** หากรับบริการผ่านระบบออนไลน์ไม่ต้องตอบ 3.2-3.3

ข้อ	ความพึงพอใจต่อการให้บริการ	ความคิดเห็นต่อระดับความต้องการ					สำหรับ หน่วยงาน
		5	4	3	2	1	
3.1 ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ							
12	3.1.1 มีการอธิบาย ชี้แจง และแนะนำ ขั้นตอนการรับบริการชัดเจน						
13	3.1.2 ขั้นตอนการให้บริการคล่องตัว ไม่ ยุ่งยาก						
14	3.1.3 มีความสะดวกรวดเร็ว ตาม กำหนดเวลาในคู่มือสำหรับประชาชน/คู่มือ						

ข้อ	ความพึงพอใจต่อการให้บริการ	ความคิดเห็นต่อระดับความต้องการ					สำหรับ หน่วยงาน
		5	4	3	2	1	
3.1 ด้านกระบวนการ ขั้นตอนการให้บริการ							
	การดำเนินงาน						
15	3.1.4 ให้บริการด้วยความเสมอภาคตามลำดับก่อน-หลัง						
3.2 ด้านเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ							
16	3.2.1 ให้บริการด้วยความสุภาพ อธิบายชี้แจงให้เกียรติ						
17	3.2.2 แต่งกายเหมาะสม มีบุคลิกและลักษณะท่าทางที่สุภาพ						
18	3.2.3 มีความใส่ใจ เอาใจใส่ดูแลกระตือรือร้น ท่วงโย และพร้อมที่จะให้บริการ						
19	3.2.4 มีความรู้ ความสามารถในการให้บริการ (ตอบข้อสงสัยได้ตรงประเด็น ให้คำแนะนำและช่วยแก้ปัญหาได้เหมาะสม)						
3.3 ด้านอำนวยความสะดวก							
20	3.3.1 ความเพียงพอของสิ่งอำนวยความสะดวก (ห้องน้ำ ที่จอดรถ โรงอาหาร ที่นั่ง)						
21	3.3.2 ป้ายข้อความบอกจุดบริการป้ายประชาสัมพันธ์ มีความชัดเจนและเข้าใจง่าย						
22	3.3.3 ความสะอาดของสถานที่						
23	3.3.4 ได้รับความบริการทุกประเภท ณ จุดเดียว						
24	3.3.5 การใช้บริการผ่านระบบออนไลน์*						

ตอนที่ 4 ความเชื่อมั่นต่อการให้บริการ

(โปรดเลือกในช่องที่ตรงกับท่านมากที่สุด) ขอให้ท่านประเมินความเชื่อมั่น โดยให้คะแนน 1 - 5 ที่ตรงกับความเชื่อมั่นของท่านเพียงระดับเดียว

คะแนน 1 หมายถึง เชื่อมั่นน้อยที่สุด

คะแนน 2 หมายถึง เชื่อมั่นน้อย

คะแนน 3 หมายถึง เชื่อมั่นปานกลาง

คะแนน 4 หมายถึง เชื่อมั่นมาก

คะแนน 5 หมายถึง เชื่อมั่นมากที่สุด

ข้อ	ความเชื่อมั่นต่อการให้บริการ	ความคิดเห็นต่อระดับความต้องการ					สำหรับ หน่วยงาน
		5	4	3	2	1	
4.1 ความเชื่อมั่นต่อการให้บริการ							
25	4.1.1 ได้รับบริการที่เสมอภาค						
26	4.1.2 เจ้าหน้าที่ไม่รับสินบน						
27	4.1.3 ได้รับบริการตามที่ต้องการ						
28	4.1.4 ได้รับบริการเสร็จตามเวลาที่กำหนด (ตามคู่มือสำหรับประชาชน/คู่มือการดำเนินงาน)						
29	4.1.5 การให้บริการผ่านระบบ อิเล็กทรอนิกส์ ใช้งานง่าย ปลอดภัย และ ได้รับการบริการตามที่ต้องการ						
4.2 ท่านมีความพึงพอใจ และความเชื่อมั่นในภาพรวมต่อการให้บริการของหน่วยงาน							
30	4.2.1 ท่านมีความพึงพอใจ และความ เชื่อมั่นในภาพรวมต่อการให้บริการของ หน่วยงาน						

ตอนที่ 5 ความคิดเห็น คำชมเชย หรือข้อเสนอแนะ ต่อการให้บริการ (ระบุ)

.....

.....

.....

.....

.....

.....

ขอขอบคุณที่ท่านกรุณาให้ความอนุเคราะห์ในการตอบแบบสอบถาม